

# Hotel Meliá Cayo Coco, buen servicio y gestión ambiental

Es un paraíso tropical con jardines naturales y un ambiente totalmente ecológico situado directamente en la playa Las Coloradas.

Este hotel vacacional, está ubicado en la isla de Cayo Coco, Jardines del Rey, conectada a la isla grande de Cuba por un pedraplén de 17 km sobre el agua, a 65 km del poblado de Morón y a 13 km del Aeropuerto Internacional Jardines del Rey. Es un paraíso tropical con jardines naturales y un ambiente totalmente ecológico situado directamente en la playa Las Coloradas.

Fue inaugurado el 1ro de Agosto de 1999. De administración mixta, perteneciente a Gran Caribe y a 100 Amigos S.A. Desde su apertura es administrada por la compañía Meliá Hotels International Cuba.

Opera bajo la modalidad de Todo Incluido, categorizado como 5 estrellas. Ofrece servicio de alojamiento con 250 habitaciones, ubicadas en módulos de bungalows en tierra o sobre la laguna, con tipologías de habitaciones estándares, superiores, Junior Suites Deluxe y Suites Deluxe.

Especializado en turismo internacional, solo adultos, para clientes de 18 años o más, y con interés especial en segmentos de bodas, lunas de miel, buceo y, pesca, con procedencia principal de los mercados de Canadá, Inglaterra, Alemania y Argentina, principalmente.

Se ofrecen servicios de restauración con 4 restaurantes, de ellos 1 Buffet con servicios de desayuno, almuerzo y cena, 1 Internacional con servicio de cena a la carta con previa reservación, 1 Italiano con servicio de cena a la carta con previa reservación, 1 Ranchón Parrillada con servicio de almuerzo, que para la cena sirve como Caribeño con servicio de cena a la carta con previa reservación.

Igualmente oferta servicio de cafetería 24 horas en el Snack Bar. Entre la oferta de bares se encuentra Lobby Bar, con servicio 24 horas, Snack Bar con comidas ligeras 24 horas, Bar Playa para facilitar la estancia en la zona de playa de los clientes, con servicio entre 10 am y 5 pm, Billar Bar (con servicio temático de bar deportivo en horario nocturno de 4 pm a 11:30 pm) y el Music Bar que atiende a la sala de fiestas en horario nocturno de 11 pm a 2 am.

La animación está concebida en dos programas principales: diurno y nocturno, con opciones variadas de entretenimiento en las categorías principales de actividades deportivas, náuticas, de calidad de vida y salud, bailables, de cultura cubana y enriquecimiento cultural general, espectáculos variados de mediano y gran formato musical y bailable, y otros complementarios (moda, magia, circenses, entre otros.), en modalidades participativas, demostrativas y monitoreadas.

El hotel Meliá Cayo Coco también garantiza los procesos principales de alojamiento, restauración y entretenimiento. Dentro de las principales servicios adicionales incluidos están: recepción, atención al cliente, servicios médicos, seguridad general, parqueo de autos y buró de turismo. Dentro de los no incluidos, que requieren de cargo extra, están: lavandería, tiendas de souvenirs, Internet, llamadas telefónicas internacional y nacional, renta de autos, de taxis, masajes y tratamientos de salud y celebración de bodas, y otros eventos especiales.

### **Elementos que distinguen la calidad**

El hotel Meliá Cayo Coco posee resultados positivos en la operación turística durante los más de 15 años de funcionamiento, lo cual ha ido en mejora continua y se encuentra en permanente perfeccionamiento. Es el hotel mejor posicionado dentro de Jardines del Rey, tanto en resultados comerciales como de calidad, teniendo la mayor ocupación del territorio y los resultados satisfactorios de los clientes. Es además la instalación más popular del área y la segunda más

apreciada de Cuba, según el ranking de Tripadvisor.com, la página de opiniones de viajeros más importante del mundo, y ha sido reconocida en múltiples ocasiones con el Certificador de Excelencia y Travellers Choice, los premios anuales de los viajeros, ubicándose en el 2014 entre los 20 hoteles del régimen Todo Incluido más valorados del mundo, y entre los 10 del Caribe. Este año 2015 se encuentra nuevamente nominado a Mejor Hotel de Cuba, por los World Travel Awards, la asociación de premio al turismo más reconocida del mundo, apareciendo en ella de forma permanente desde el 2005.

Es meritorio destacar también que el enfoque de gestión medio ambiental dentro del funcionamiento del centro y principalmente en el desempeño del colectivo de trabajo ha permitido contribuir notoriamente a la prevención, solución y disminución de problemas ambientales.

La entidad posee avales que demuestran los resultados relevantes a favor del medio ambiente y del manejo de los recursos naturales, los cuales fueron considerados desde el inicio del proceso constructivo del hotel, y han sido corregidos durante todos los años de operación, siendo referencia territorial y nacional en el desarrollo sostenible dentro del Ministerio de Turismo de Cuba.

Su colectivo de trabajadores Las tres bases fundamentales de sus resultados son el excelente colectivo de trabajadores con que cuenta, muy consagrado y profesional, que se esfuerza cada día por brindar un servicio 5 estrellas, la muy buena planificación estratégica de la Dirección General del hotel, que ha mantenido su enfoque en el logro de objetivos superiores año tras año, regidos por las políticas del MINTUR y de la compañía a la que pertenece, así como la excelente consolidación comercial lograda en los mercados principales, gracias a la elevación de la calidad del producto, los servicio y la oferta en general.

Siempre la Dirección del hotel se encuentra enfocada en la mejora continua y en perfeccionamiento de la oferta y los servicios, y esta es una de las clave principales de los logros alcanzados. Actualmente se desarrollan varios proyectos

de mejora estructural en algunas áreas, entre los más importantes están la culminación de la reparación capital del restaurante internacional Las Caletas, único restaurante del área que posee la categoría de 5 tenedores, el cual está construido sobre una laguna, con una oferta culinaria exquisita.

Otro proyecto importante es la mejora de los servicios de salud, bienestar y belleza dentro de la instalación, con la construcción y ampliación del gimnasio, área de masajes y tratamientos terapéuticos, para lograr tener disponibles asistencias superiores para los clientes, similares a los de un minispa. También avanza la renovación paulatina de la planta habitacional, desarrollando en el 2015 inversiones importantes en el rediseño de un número significativo de baños de las habitaciones ubicadas en el sector de los jardines.

De forma general y dentro de la política de calidad y medio ambiental del hotel, se destacan los objetivos definidos para la sustentabilidad y sostenibilidad: Conservación del patrimonio natural, cultural y paisajístico, el desarrollo económico y social de la comunidad local, la contribución del establecimiento a la calidad de vida de los empleados, la conservación del medio ambiente y las acciones para lograrlo, la satisfacción de los clientes en cuanto a su compromiso con el sistema y en la calidad del servicio.

Se trabajan las dimensiones generales siguientes: gestión del medio ambiente, de la biodiversidad, del patrimonio histórico-cultural, la salud, seguridad y satisfacción de los clientes, y certificación de procesos y sistemas y comunicación, en función de la sostenibilidad.